

Recording

Definición

La grabación de llamadas en VICIdial es un mecanismo de captura de audio del lado del servidor, que preserva las conversaciones entre agente y cliente para fines de control de calidad, cumplimiento normativo, desarrollo del personal y resolución de conflictos.

Método de implementación

VICIdial captura el audio a través del puente de conferencia ConfBridge ([ConfBridge](#)), usando las aplicaciones MixMonitor o Monitor de Asterisk, asegurando que ambos participantes de la conversación queden grabados sin importar el tipo de dispositivo del agente. El sistema almacena el audio como archivos WAV o MP3 según la configuración de códec, ya sea localmente o en almacenamiento de red, con cada grabación indexada a metadatos de la llamada, incluyendo identidad del agente, información del lead, campaña, disposición, marca de tiempo y duración de la llamada.

Controles de configuración

El parámetro `campaign_recording` gestiona el comportamiento de grabación mediante varios modos: ALL graba cada interacción, ALLFORCE fuerza la grabación sin que el agente pueda pausarla, ONDEMAND permite el inicio manual por parte del agente, y el muestreo por porcentaje selecciona un subconjunto de llamadas.

Funciones de búsqueda y acceso

Los supervisores pueden localizar grabaciones por nombre de agente, rango temporal, número telefónico, identificador de campaña o estado de disposición. La reproducción ocurre a través de la interfaz de administración, con opciones de descarga sin conexión o integración con sistemas externos mediante la API sin agente.

Importancia operativa

La grabación cumple funciones críticas en el cumplimiento normativo, la medición de desempeño y la documentación de evidencia durante disputas. Muchas industrias exigen la grabación por ley, mientras que las organizaciones en general la aprovechan para coaching y revisiones de desempeño.

Consideraciones de escalabilidad

Los requisitos de almacenamiento escalan sustancialmente: según la fuente, un centro de 200 agentes genera aproximadamente 50-100 GB de grabaciones por día. Las organizaciones deben planificar la capacidad, establecer protocolos de retención e implementar sistemas de archivado.

Conceptos relacionados

- [Quality Control](#)
- [ConfBridge](#)
- [Call Recording Compliance](#)
- [Codec](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:30 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:41 CST por Christian Cabrera